

# Informationskompetens i arbetslivet

av Ola Pilerot

Ola Pilerot är ställföreträdande bibliotekschef vid Högskolan i Skövde. Han är dessutom verksam i styrgruppen för Svensk biblioteksförnings specialgrupp för bibliotekspedagogik och en ofta anlitad föreläsare inom området informationskompetens.




---

## Workplace information literacy

The aim of this article is to present the concept of information literacy in the workplace. A literature review and a report from an information literacy course for employees at an R&D department function as the starting point for a discussion on how the dominating concept of information literacy can be problematised and enriched through a conscious discussion and study of the phenomena.

---

Informationskompetens är ett begrepp som är särskilt omhuldat inom högre utbildning, (se exempelvis Rader, 1992). Perspektiven har emellertid vidgats på senare år. Att kunna söka och använda information ses som en förutsättning för livslångt lärande (Candy, 2002). Inom folkbibliotekssfären intresserar man sig allt mer för informationskompetens (Skov, 2004). I den så kallade Pragdeklarationen (2003) slås fast att informationskompetens är en förutsättning för att effektivt kunna delta i informationssamhället.

Här ska det handla om ytterligare ett fält där informationskompetens har identifierats som ett väsentligt inslag, nämligen i arbetslivet. Konsulterar man den engelskspråkiga litteraturen inom området, som ännu inte är särskilt omfattande, är det huvudsakligen det ena av följande

uttryck som används för att beskriva företeelsen: *information literacy in the workplace* eller *workplace information literacy*. Här översätts dessa termer till *informationskompetens i arbetslivet*.

Begreppet informationskompetens (på engelska *information literacy*) kan förstås och användas på en lång rad olika sätt, (se exempelvis Pilerot, 2002). Det synsätt som har varit dominerande de senaste cirka femton åren har utgått från ett behavioristiskt perspektiv där begreppet har förklarats utifrån hur en informationskompetent person – ofta en student – ska vara eller bete sig. Vissa specifika egenskaper och färdigheter har med smärre variationer listats för att på så vis ringa in begreppets innebörd. Litteraturen ger vid handen att detta är ett synsätt med en stark biblioteksprägel, med fokus på hur bibliotekarier uppfattar vad det innebär att vara informationskompetent, (se exempelvis Lupton, 2004, 9).

På senare år har detta sätt att uppfatta informationskompetens utsatts för stark konkurrens av ett annat som framhåller att begreppet kan förstås på varierande sätt beroende av sammanhang och informationssökarens syfte; ett synsätt som framförallt har sitt ursprung i empiriskt grundad forskning, där bidrag av forskare som Christine Bruce<sup>1</sup> och Louise

Limberg inte sällan nämns. Bruce har beskrivit sitt synsätt som *the relational approach* (Bruce, 1997b).

I enlighet med denna "relationella" modell är det problematiskt att en gång för alla och definitivt definiera begreppet, men dristar man sig därtill skulle resultatet kunna se ut ungefär så här:

Att utifrån behov och sammanhang anlägga ett förhållnings- och tankesätt som innebär att man på lämpliga vägar och i relevanta källor (muntliga, tryckta, elektroniska, visuella, audiella, etc.), i grupp eller individuellt, kan identifiera, söka och använda information på ett effektivt, klokt och etiskt riktigt sätt.

### Vad säger litteraturen?

I det följande avser jag att göra en selektiv litteraturoversikt inom området för att på så vis kasta ljus på centrala aspekter av begreppet.

Executives have become computer-literate. The younger ones, especially, know more about the way the computer works than they know about the mechanics of the car or the telephone. But not many executives are information-literate. They know how to *get* data. But most still have to learn how to *use* data. (Drucker, P.F., 1992)

I den text som ovanstående citat är hämtat ifrån hävdar managementgurun Peter F. Drucker att även organisationer behöver bli informationskompetenta. Han menar att företag behöver ställa sig följande frågor: vilken information behöver vi, när behöver vi den, i vilken form, och hur får vi tag på den? Bruce (1999, 34) resonerar kring Druckers text och menar att frågor av det här slaget är avgörande för moderna företag. Men, frågar hon sig, varför får då inte behovet av informationskompetens samma höga prioritet som IT- och "di-

gital kompetens" har fått? Liksom flera andra författare relaterar hon till själva termen *information literacy*, vilken dåligt kommunicerar sitt innehåll, (se även Lloyd, 2003; Winterman et al, 2003, Way-iy Cheuk, 2000). Bruce pekar på otillräckligheten hos de definitioner som är i hegemoni, liksom på det faktum att diskussionen kring området till stora delar är avgränsad till biblioteks- och informationsvetenskapen och i någon mån till pedagogikämnet. Även den vanligt förekommande sammanblandningen mellan IT- och informationskompetens ser hon som problematisk. Avslutningsvis nämner hon även bristen på teoretisk styrka i litteraturen inom området.

De problem Lloyd (2003, 87) har identifierat i anslutning till termen *information literacy* är framförallt att den är tvetydig och oklar och ofta ses som synonym med andra "literacies", såsom *IT*- och *library literacy*. Även om man inom biblioteks- och informationsvetenskapen har en ganska väl utvecklad förståelse för vad informationskompetens är, så vet bibliotekarier fortfarande inte särskilt mycket om huruvida denna förståelse är gångbar i en arbetsplatskontext:

The lack of evidence-based research into the transfer of information literacy from an educational context to a workplace context has implications for our understanding of the process and as such, for the effective teaching of information literacy programmes that are professionally and vocationally relevant. (87)

Det är intressant, att i ljuset av ovanstående resonemang, notera att termen *information literacy* faktiskt har sitt ursprung, inte i utbildningssfären utan i industrisfären (Kapitzke, C., 2003, 38). Det har vid upprepade tillfällen påpekats att det var den dåvarande presidenten i Information Industries Association, Paul Zurkowski, som 1974 myntade termen då

han hävdade att: "People trained in the application of information resources to their work can be called information literates." (Zurkowski citerad i Kapitzke, 2003, 39).

Av dessa resonemang att döma skulle man möjligen kunna konstatera en slags vandring, från att ha myntats i industrisektorn har nu termen tagits över av biblioteks- och informationsvetenskapen, där man försöker förstå förutsättningarna för den i arbetslivet, och då bland annat inom industrisektorn.

Wai-yi Cheuk (2000) betonar att det är vanskligt, då man försöker förstå informationskompetens i arbetslivet, att se informationssökning som en rationell och rätlinjig process som kan sägas vara igenkännlig för alla. Hennes studier av revisorers informationssökning och -användande tyder på att det visserligen finns vissa *gemensamma erfarenheter*, som att informationskompetens inkluderar förmågan att presentera och kommunicera information effektivt, och att individuell informationssökande och -användande på en arbetsplats bör uppfattas som en del av ett komplex:

For example, auditors start off as seekers of information about the company, by using information sources provided by colleagues. Later, they take on the role of information provider through meetings and in writing their audit reports, which, in turn, become information sources for managers. Thus, an auditor's information literacy can have an impact on the quality of information flow for the whole organization. (182)

Utöver de gemensamma erfarenheterna finns även det som Wai-yi Cheuk benämner "*mångfalden*" (*Diversities*) i informationssökningsprocessen. Nämligen de erfarenheter som visar att:

- Informationssökning inte alltid är nödvändig.
- Informationssökning inte nödvändigtvis är välplanerad.
- Få tag på information är inte detsamma som att få ett svar.
- Informationssökningsprocessen inte alltid är linjär, (även om den ofta framställs så i litteraturen).
- Det inte är ett enmansjobb; alla på en arbetsplats måste inte kunna allt.
- Relevanskriterier för information förändras.

Den bild av informationskompetens, som något inte alldeles konturskarpt och lättdefinierat, vilken tar form i Wai-yi Cheuks redogörelse av hur revisorer arbetar med information, understöds i en text av Lloyd (2004, 219), där hon redogör för sina studier av hur brandmän arbetar med, utbyter och använder information. Lloyd kritiserar det informationskompetensparadigm som hon menar vara i hegemoni, där fokus ligger på utbildningsområdet och i synnerhet på textbaserad information. Lloyd framhåller det sätt på vilket brandmän använder kroppen för att så att säga "signalera" information, som ett exempel på icke-textbaserad information.

### Hur utvecklas informationskompetens i arbetslivet?

Att terminologin – till exempel användandet av termen informationskompetens – inte är den samma i det svenska näringslivet och arbetslivet som i den akademiska världen förefaller uppenbart. En sökning på termen i databasen Affärsdata renderar *en träff* (2005-05-15), vilken leder till en notis i Dagens Industri som rapporterar att SAABs nyanställda informationschef framhåller att han vill lägga stor möda vid att utveckla en informationskompetent arbetsstyrka. Att man inte delar terminolo-

login betyder visserligen inte att man inte tar området på allvar. Riktat man blicken utanför Sveriges gränser finns det fler exempel på företag som har uppmärksammat vikten av att ha informationskompetenta medarbetare och organisationer. För att nämna ett exempel så har en tungt vägande röst i det internationella näringslivet, chefen för Toshiba, hävdad att:

In the private sector, to cope with big challenges in the information age, organizations are rushing to reform business processes based on information technologies and networking. This also needs drastic change of working style of people and improvement of individual's business ability, i.e. more information centric, and more information literate. (citerad i Oman, J.N., 2001)

I en senare text av Wai-yi Cheuk (2003) presenteras i ett appendix ett antal fallstudier från stora amerikanska företag, som exempelvis Chrysler Corporation, Hewlett-Packard och Texas Instruments, vilka ger vid handen att frågan om informationskompetens har letat sig in på dagordningarna.

### **Kurs i informationskompetens för ingenjörer**

De erfarenheter som redovisas i det här avsnittet kommer från en kort poängsatt (1 poäng) kurs benämnd *Informationskompetens för ingenjörer*, som gavs i form av en uppdragsutbildning våren 2005. Nio personer, alla anställda på en forsknings- och utvecklingsavdelning på ett stort svenskt företag, deltog.

Kursen indelades i tre lösligt hållna moduler, fördelade på fyra tillfällen à två timmar. En utgångspunkt var uppfattningen att förutsättningar för lärande är störst i begripliga och tydliga sammanhang. Som en konsekvens härav var ambitionen att undvika att studera företeelser isolerade. Tanken var snarare att det område kursen rörde sig inom skulle un-

dersökas utifrån holistiskt orienterande perspektiv. Dessa perspektiv rubricerades och beskrevs på följande sätt:

#### **Synsätt & idéer**

Här var syftet att försöka skapa en bild av vad det är som gör att vi ägnar oss åt informations-sökning (och relaterade verksamheter) på ett visst sätt. Finns det synsätt och idéer, exempelvis vad gäller vår uppfattning av centrala begrepp som information och kunskap, som styr och påverkar sättet på vilket vi arbetar inom området?

#### **Organisation & struktur**

I anslutning till den här modulen undersöktes hur information kan vara organiserad och strukturerad, men även hur man på ett effektivt sätt kan arbeta inom området. Finns det exempelvis skäl att ta sig an problem och uppgifter utifrån ett (uttalat och medvetet) kollektivt perspektiv, eller är det lämpligast att arbeta individuellt. Vilka idéer finns kring hur en organisation kan lösa informationsrelaterade problem?

#### **Resurser & teknik**

Under den här rubriken låg fokus på det som av många uppfattas som det centrala i informations-sökning: informationsresurser i form av databaser, webben, bibliotek etc. Här ventilerades också olika tekniker som kan vara värda att tillägna sig för att därmed effektivisera sitt informationssökande.

Inför kursen ombads kursdeltagarna att fritt beskriva dels sina förhoppningar kring vad kursen skulle kunna ge dem, dels hur de arbetar med informationsrelaterade sysslor i sin vardag. Redogörelserna för hur det dagliga arbetet ser ut stämde väl överens med vissa av de empiriskt grundade slutsatser som dras av Wai-yi Cheuk (2000, 183), där hon bland annat konstaterar att informationssök-

ning inte alltid är nödvändig – insatsbe-  
 haven varierar med olika uppgifter. Den  
 är inte nödvändigtvis välplanerad, inte  
 heller alltid linjär och påtagligt rationell  
 till sin karaktär. En intressant förändring  
 av kursdeltagarnas uppfattningar av feno-  
 menet är emellertid möjlig att notera: de  
 på förhand inskickade redogörelserna för  
 förväntningar inför kursen ger vid han-  
 den att en majoritet uppfattade informa-  
 tionskompetens som något som har med  
 källförtroget att göra, en uppfattning  
 som kan liknas vid kategori två i Bruce's  
 (1997) undersökning av akademikers  
 uppfattningar av informationskompetens:  
 "Here information literacy is experienced  
 in terms of knowledge of sources of in-  
 formation and an ability to access these  
 independently or via an intermediary."  
 Under kursens gång utvecklades ett mer  
 sofistikerat synsätt, som inte minst kom-  
 mer till uttryck i den begreppskarta<sup>2</sup> del-  
 tagarna utvecklade gemensamt i anslut-  
 ning till det sista tillfället:

Som framgår av bilden har uppfatt-  
 ningen av begreppet i och med kursens  
 gång både förfinats, blivit mer mångfacet-  
 terad och berikats.

En uppfattning som gavs uttryck för i  
 anslutning till kursutvärderingarna var att  
 informationskompetens är väsentligt och  
 viktigt:

"Informationskompetens är likväl som  
 knowledge management ett område väl i  
 tiden för företag i en global värld."

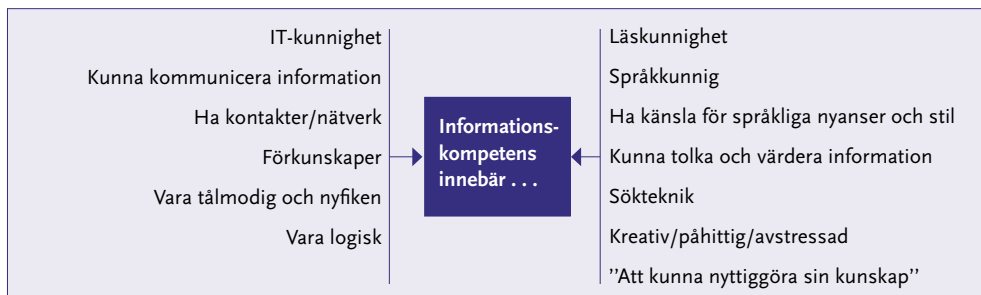
"Det jag har lärt mig under den här kursen  
 är något jag kommer att ha nytta av."

"Man får en uppfattning om hur viktigt det  
 är att man har informationskompetens."

Utifrån mitt perspektiv som kursledare tyckte  
 jag mig kunna konstatera, att även om i stort  
 sett alla deltagare var obekanta med termen  
 informationskompetens då kursen inleddes,  
 så var de flesta av dem ändå införstådda med  
 att det innehåll som termen kan representera  
 både är väsentligt och i behov av utveckling  
 för den typ av organisation som kursdeltagar-  
 na arbetar inom.

**Slutsatser och diskussion**

Litteraturgenomgången mer än antyder att  
 terminologin är betydelsefull, och då fram-  
 förallt: att hur det mångfacetterade område,  
 som ofta benämns informationskompetens,  
*kommuniceras* är av stor vikt. Litteraturen vitt-  
 nar om en diskrepans mellan utbildningssek-  
 torn och arbetslivet, beträffande sättet att tän-  
 ka kring och tala om informationskompetens.  
 Detta stöds även av de iakttagelser som gjor-



des i anslutning till den ovan beskrivna kursen. Det förefaller inte meningsfullt att tänka i termer av olika typer av informationskompetens - exempelvis en för utbildningsområdet och en för arbetslivet. Snarare är det väsentligt att anamma ett mångfacetterat synsätt av det slag Bruce benämner "the relational approach", där insikten att varierande uppgifter, varierade personalgrupper och varierande resurser resulterar i olika erfarenheter är central.

Det har påpekats (Lloyd, 2003, 90) att det finns ett behov av fler studier kring hur den undervisning som bedrivs inom formell utbildning reflekterar de behov som finns i arbetslivet. Lärare och undervisande bibliotekarier behöver onekligen öka sin kunskap om hur arbetslivet fungerar, vilka behov som finns där och hur där arbetas. Ett sätt att som lärare öka sin förståelse för det sammanhang och den arbetssituation studenterna är på väg emot, är att rikta blicken mot det område inom biblioteks- och informationsvetenskapen som på engelska går under benämningen *Information behavior* (informationsbeteende) för att ta del av de studier som, även om de inte är rikligt förekommande, faktiskt finns tillgängliga. Inom detta forskningsområde har det utförts ett antal studier kring hur exempelvis ingenjörer, läkare och sjuksköterskor söker och använder information i sina yrken, (se Case, D.O, 2002, 9). Ett annat sätt, vilket också framhålls av Lloyd (2003, 90), är att skapa direkta kontakter med olika yrkesgrupper:

Librarians need to have some understanding of the environmental, temporal and social dimensions of the workplace in order to develop successful information literacy instruction courses that engage students and enable them to develop a level of proficiency that will permit trans-

fer of information literacy skills from an educational context to a workplace context. (Ibid)

Att aktivt söka sig utanför akademins gränser kan exempelvis innebära att man arbetar med (uppdrags)utbildningar av det slag som beskrivits i den här texten, för olika parter inom arbetslivet, och på så vis skapas förutsättningar för en utbildning av hög kvalitet inom området informationskompetens.

## Referenser

- Candy, P. (2002) *Information Literacy and Lifelong Learning, White Paper prepared for UNESCO, the U.S. National Commission on Libraries and Information Science, and the National Forum on Information Literacy, for use at the Information Literacy Meeting of Experts, Prague, The Czech Republic.* URL: <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/candy-fullpaper.pdf> [05-09-07]
- Case, Donald O. (2002) *Looking for information : a survey of research on information seeking, needs, and behavior*, San Diego, Calif. : Academic Press/ Elsevier Science
- Bruce, C. (1999). Workplace experiences of information literacy. *International journal of information management*, 19(1), 33-47.
- Bruce, C. (1997) *The seven faces of information literacy*. - Adelaide : Auslib Press, 1997.
- Bruce, C. (1997b) The relational approach: a new model for information literacy. *The New Review of Information and Library Research*. 3, 1-20.
- Drucker, P.F. (1992) Be data literate; know what to know. *Wall street journal*, 16. Omtryckt i: Drucker (1995) *Managing in a time of great change*. Oxford : Butterworth-Heinemann.
- Kapitzke, C. (2003). Information literacy: a positivist epistemology and a politics of outformation. *Educational theory*. 53(1), 37-53
- Lloyd, A. (2004). Working (in)formation: conceptualizing information literacy in the workplace. In P. A. Danaher, C. MacPherson, F. Nounens & D. Orr (Eds.), *3rd International Lifelong Learning Conference* (pp. 218-224). Yeppoon, Central Queensland, Australia: Central Queensland University.
- Lloyd, A (2003) Information literacy, the meta-competency of the knowledge economy?: an exploratory paper, *Journal of Librarianship and Information Science*, 35(2), 87-93.

- Lupton, M. (2004) *The learning connection : information literacy and the student experience*. Adelaide : Auslib Press, 2004.
- Oman, J. (2001) Information literacy in the workplace. *Information outlook*, 5 (6). URL: <http://www.sla.org/content/Shop/Information/infoonline/2001/jun01/oman.cfm> [05-09-07]
- The Prague declaration: Towards an information literate society Information Literacy Meeting of Experts. (2003). *National Commission on Library and Information Science; National Forum on Information Literacy & UNESCO*. [http://www.infolit.org/International\\_Conference/Prague-Declaration.pdf](http://www.infolit.org/International_Conference/Prague-Declaration.pdf) [05-09-07].
- Pilerot, O. (2002) Vad vi talar om när vi talar om informationskompetens *Tidskrift för dokumentation*, 57(4), s. 141-147
- Rader, H.B. (2002). Information Literacy 1973-2002: A Selected Literature Review. *Library Trends*. 51(2), 242-259
- Wai-yi Cheuk, B. (2000). Exploring information literacy in the workplace : a process approach. In C. Bruce & P. Candy (Eds.), *Information literacy around the world: advances in programs and research* (s. 177-191). Wagga Wagga: Centre for Information Studies, Charles Stuart University.
- Wai-yi Cheuk, B. (2002) Information literacy in the workplace context: issues, best practices and challenges" *White Paper prepared for UNESCO, the U.S. National Commission on Libraries and Information Science, and the National Forum on Information Literacy, for use at the Information Literacy Meeting of Experts, Prague, The Czech Republic*. URL: <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/cheuk-fullpaper.pdf> [05-09-07]
- Winterman, V., Skelton, V. and Abell, A. (2003) A new kind of worker. *Library and information update*, 2 (10), 38-39. URL: <http://www.cilip.org.uk/update/issues/oct03/article4oct.html> [05-06-07]

### Fotnoter

- <sup>1</sup> Se särskilt Bruce, 1997
- <sup>2</sup> Kartan tog i verkligheten form på en whiteboardtavla, bilden här är en bearbetad version, där förvisso alla uppräknade aspekter är hämtade från "originalet".

## Bibliotarie utan bibliotek? Virtuell vision.

Seminarium 27 april, Stockholm

Vi granskar vår roll, vårt bibliotek och vårt varumärke inför den virtuella framtid där användarna och vi kanske t o m ibland byter roller.

Vad är det för nya kunskaper, tekniker och färdigheter vi behöver för att skapa ett effektivt elektroniskt bibliotek?

Och vad är det för nya medier som är på väg egentligen, kan vi lära av någon?

Två föredragshållare kommer att ge varsitt perspektiv.

Liz Blankson-Hemans, Dialog, England

Tord Höivik, Bibliotekshöjskolen, Oslo talar över konceptet Biblioteket 2.0.

### PRAKTISKA UPPLYSNINGAR:

#### Tidpunkt

27 april 2006, kl 09.30 – 16.30

#### Plats

Finlandshuset, Snickarbacken 4, Stockholm

#### Pris

2500 kr för medlemmar i SFIS, för icke medlem är priset 3 500 kr, moms tillkommer.

#### Anmälan

Sista anmälningsdag 12 april! Anmälan till SFIS Kansli, Box 55580, 102 04 STOCKHOLM

Läs mer här: [www.tls.se](http://www.tls.se)